

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สภาพการแข่งขันในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากตั้งแต่ปี 2536 เป็นต้นมา มีการเปิดเสรีทางการเงินทำให้มีการเปิดวิเทศธนกิจ (Bangkok International Banking Facilities :BIBF) ของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมากขึ้น จึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านบริการของธนาคาร เช่น การมีประเภทเงินฝากที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า การมีบัตรเครดิตประเภทต่าง ๆ การมีสินเชื่อตามวัตถุประสงค์ เป็นต้น ด้านราคา เช่น การเสนออัตราดอกเบี้ยเงินฝากแต่ละประเภทในระดับที่จูงใจลูกค้า การลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ หรือการยกเว้นค่าธรรมเนียมของบริการต่าง ๆ เป็นต้น ด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้บัตรเอทีเอ็มผ่านตู้เอทีเอ็ม การโอนเงินผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต รวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารและเพื่อให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของธนาคาร เป็นต้น

การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญมากประการหนึ่งที่มีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และนำไปสู่การสร้าง ความภักดีต่อธนาคารในระยะยาว การมีบริการที่ดีและหลากหลาย จะทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ดังนั้นในปัจจุบันผู้บริหารธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญของการบริการควบคู่กับการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานของธนาคารปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และส่งเสริมให้พนักงานสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการเสนอบริการรูปแบบใหม่ ๆ ของธนาคารแก่ลูกค้าในอนาคต

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการและการพัฒนาองค์กรของธนาคารเป็น 4 สายงาน โดยแบ่งเป็นกลุ่มงานธุรกิจธนาคาร กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง กลุ่มงานสนับสนุน และกลุ่มงานอื่น ๆ ธนาคารฯ มีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเพื่อให้ธนาคารมีบริการอยู่ในระดับมาตรฐานสากล จึงได้มีการวางแผนการรื้อปรับระบบงาน (Reengineering) ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้

บริการลูกค้า การบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ตลอดจนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการและการพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากล¹

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีสาขารวมทั้งสิ้น 23 สาขา โดยในปี 2541 สาขา 6 แห่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาท่าแพ ถนนสุเทพ ซ่างคลาน สีแยกสนามบิน เชียงใหม่ และช่วงสิงห์ ได้เริ่มนำเอาระบบคิวมาใช้ในการบริการรับฝาก-ถอน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้า ได้รวดเร็วและมีระบบมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการแข่งขันของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่สูง ธนาคารฯ จึงต้องสร้างมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้นการท้าวิจัยเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารฯ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว จึงเป็นการประเมินถึงคุณภาพการบริการของธนาคารฯ ซึ่งจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้วยระบบคิวให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เป็นข้อมูลให้กับสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงระบบคิวให้มีประสิทธิภาพ

¹ ฝ่ายวิจัยธุรกิจ, รายงานประจำปี 2542 (กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984) จำกัด), หน้า 12.